

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Survei Pada Konsumen Starbucks)**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

ANNISA FARAHDIBBA

B100170180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei Pada Konsumen
Starbucks)**

Yang disusun oleh:

ANNISA FARAHDIBBA
B 100170180

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 13 Januari 2021
Pembimbing Utama



(Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, SE, MSi)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. Syamsudin, S.E., M.M.
NIDN. 0017025701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ANNISA FARAHDIBBA**
NIRM : **B 100170180**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei Pada Konsumen Starbucks)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **13 JANUARI 2021**

Yang membuat pernyataan,

ANNISA FARAHDIBBA

MOTTO

*“Maka janganlah sekali-kali engkau membiarkan kehidupan dunia ini
memperdayamu”*

(Fathir ayat 5)

*“Sesungguhnya orang yang menghambur-hamburkan menjadi temannya setandan
setan itu telah kufur kepada TuhanNya”*

(Al Isra’ ayat 27)

PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya ini untuk kedua orang tua, kakak, dan segenap keluarga saya yang telah menjadi motivasi dan inspirasi serta memberikan do'a dan dukungan selama ini.

Terima kasih juga saya persembahkan kepada sahabat - sahabat terbaik saya yang senantiasa memberikan semangat dan dukungannya.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Starbucks. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan pengujian statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dalam citra merek dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Starbucks.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of brand image and service quality on Starbucks customer satisfaction. This research is a quantitative study using primary data obtained directly from the results of interviews, observations and questionnaires distributed to a number of respondents according to the target target. The technique used in sampling in this study is purposive sampling technique, namely the sampling technique with certain considerations. The data analysis used is descriptive analysis and statistical testing. The results showed that there was a positive and significant influence on brand image and service quality on Starbucks customer satisfaction.

Keywords: *Brand Image, Service Quality, and Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT Tuhan semesta alam atas berkah, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen Starbucks)”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menghantarkan kita menjadi umat pilihan, terlahir untuk seluruh manusia demi menuju Ridho-Nya.

Begitu banyak pelajaran yang telah penulis peroleh, berbagai tantangan serta kendala pun penulis hadapi dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Prof. Dr. Anton Agus Setyawan, SE. M.Si. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
6. Kedua Orang penulis, Agus Juliono dan Nurul Hayati, serta Kakak Fachrezza Aguzta, yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga, sahabat, dan pihak – pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a dan dukungannya dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu segala saran dan kritik yang membangun semoga berguna bagi penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis di masa depan.

Surakarta, Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
A. Kajian Teori dan Hipotesis.....	5
B. Model Penelitian	8
C. Penelitian Terdahulu	9
BAB III METODE PENELITIAN.....	11
A. Jenis Penelitian.....	11
B. Populasi dan Sampel	11
C. Data dan Sumber Data	12
D. Metode Pengumpulan Data	12
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	12
F. Teknik Analisis Data.....	15

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	18
A. Deskripsi Responden.....	18
B. Uji InstrumenData.....	19
C. Pembahasan.....	25
BAB V PENUTUP.....	28
A. Kesimpulan	28
B. Keterbatasan Penelitian.....	28
C. Saran.....	29
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	34

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Variabel	13
Tabel 4. 1 Diskripsi Jenis Kelamin	18
Tabel 4. 2 Diskripsi Usia.....	18
Tabel 4. 3 Diskripsi Status	19
Tabel 4. 4 Ringkasan Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian.....	20
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Reliabilitas Variabel	22
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Regresi.....	22
Tabel 4. 7 Hasil Uji Hipotesis	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	8
------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	35
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas	36
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	37
Lampiran 4. Hasil Uji Analisis Regresi	38
Lampiran 5. Hasil Uji R^2	39
Lampiran 6. Hasil Uji F	40
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis.....	41